Configuração de Fluxo de Trabalho do Finesse para Marcação de Metadados de Gravações no WFO-QM (Calabrio)

Contents

Introduction
Problema
Solução

Introduction

Este documento descreve o problema encontrado quando você não tem informações suficientes sobre como configurar um Fluxo de Trabalho Finesse do Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) para marcar metadados em uma gravação do Workforce Otimization Quality Manager (WFO-QM). Este documento descreve como configurar a marcação de metadados com mais detalhes.

Problema

Alguns clientes e parceiros que seguem a orientação fornecida no <u>Guia de Integração do Quality Management para CAD e Finesse Versão 10.5</u> que detalha como configurar um Fluxo de Trabalho do UCCX Finesse para marcar metadados para uma dificuldade de encontro de gravação do WFO-QM porque não há informações suficientes.

Note: Esses detalhes adicionais também devem ser úteis quando você configurar o Guia de Anotações da Ação Iniciar Gravação, bem como a Versão 10.0 do documento.

Solução

Exemplo de uma configuração de ação correta

Name: <Workflow Name>
Type: HTTP Request

Handled by: Finesse Desktop

Method: Post

Location: Other <<u>not Finesse</u>>
Content Type: text/json

A ID do periférico em um ambiente do UCCX é normalmente um 1 e pode ser exibida como o número anexado às IDs de usuário no **Administrador do Quality Management: Pessoal >**

Administração de Usuário.

A sintaxe correta para declarar variáveis em uma solicitação POST formatada JSON (JavaScript Object Notation) é: "<variável1>": "<value1>", "<variable2>": "<valor2>",...

Exemplo de um corpo de solicitação correto

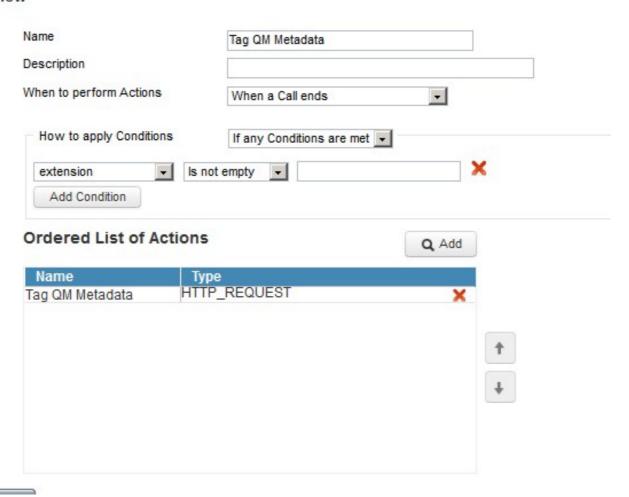
```
{"peripheral_id" : "1", "sender_id" : "${loginId}",
"metadata": {"account" : "${callVariable1}" , "contact" : "${callVariable9}",
"sessionid" : "${callVariable8}", "calltype" : "${callVariable2}", "call_segment"
: "1" }}
```

Exemplo de fluxo de trabalho e configurações de ação no Finesse Admin

Também é importante observar que o Fluxo de trabalho deve ser executado quando a Caixa de diálogo (chamada) termina. Caso contrário, os metadados serão marcados para a gravação da chamada anterior do agente, não para a chamada atual:

Name	Tag QM Metadata	
Туре	HTTP Request	
Handled by	Finesse Desktop -	
Method	POST	
Location	Other 💌	
Content Type	text/json	
URL	http://ccic-aqm-base.uccx.cciclab.cisco.com/recordingcontrols/rest/metadata	•
Body	{"peripheral_id" : "1", "sender_id" : "[loginId *]",	
	1	•
4		Þ
ction		,
To Market 1 to 1	Tag QM Metadata	
ction		
ction	Tag QM Metadata	
ction Name Type	Tag QM Metadata HTTP Request	
Name Type Handled by	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop	
Name Type Handled by Method	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop POST	
Name Type Handled by Method Location	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop POST Other	
Name Type Handled by Method Location Content Type	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop POST Other text/json	
Name Type Handled by Method Location Content Type URL	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop POST Other text/json	
Name Type Handled by Method Location Content Type URL	Tag QM Metadata HTTP Request Finesse Desktop POST Other text/json http://ccic-aqm-base.uccx.cciclab.cisco.com/recordingcontrols/rest/metadata	

Edit Workflow



Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.